深度观察

领导干部须增强危机公关意识

□ 董幼鸿

近年来，部分领导干部在面对突发事件和危机挑战中，往往由于缺乏危机公关意识，采取了一些不符合传播学和危机公关原理等做法，引起一系列危机的次生灾害及社会矛盾，使政府和领导公信力受到影响。当前，亟需梳理党政干部面对突发事件危机公关意识缺乏的表现形式，从源头上提出化解策略，防止领导干部由于缺乏危机公关意识从而激化社会矛盾。

综观近五年来发生的各类典型案例，可梳理出当前领导干部面对危机时缺乏危机公关意识的具体表现如下。

拖。当危机事件发生后，领导干部常有的一种习惯性思维是能拖则拖，面对公众对危机事件的质疑，不作积极和有效的回应，希望以时间换空间，达到息事宁人的效果。但现实中，事与愿违，有些危机事件一拖再拖，拖成了新的次生灾害或激化了社会矛盾。反而容易出现更难处理的局面或是被动的情形。典型的案例当属陕西的“周老虎”事件，对公众的质疑长时间没有正面回应，拖到最后，将事情拖大，产生了其他社会矛盾。

否。领导干部遇到危机事件质疑时，第一时间本能地就想到否认，否认的内容包括事实真相、责任认定及具体原因等客观要素，往往给公众一种感觉，该单位或领导干部不敢面对或怠于担当，缺乏实事求是和负责任的态度。

急。当危机事件发生后，部分领导干部急于转移公众视线，撇清与该事件关系，往往将事件归结于自然灾害等客观外在因素，推卸责任，力图减少危机事件直接带来的压力，达到引导舆情的目的。但现实中，往往欲速则不达，适得其反。

抗。部分领导干部遇到危机事件时，往往忘记自己的公职人员和公共利益捍卫者的身份，时常将自己置于公众对立面，一遇到公众的质疑就会出现情绪失控，抱有一种对抗的态度，缺乏应有的宽容和包容心，有些领导干部甚至当面指责或呵斥记者和网民，批评媒体，造成恶劣影响，给危机进一步升级埋下伏笔，容易引起其他的社会矛盾。

堵。危机事件发生后，部分领导干部不是根据事态情况主动公布真相，做好危机沟通和公关，而是习惯于人为地堵塞信息传播渠道，寄希望于删帖或封网页等极端措施，试图从源头上去封堵信息传播，达到控制危机事件目的。但在网络和通讯技术高度发达的今天，要想将某件事情信息彻底封锁和删掉几乎是难以做到的。

控。在危机事件处置实践工作中，部分领导干部为了维护自身的权威和形象，快速掌握危机公关中的主动权，采取简单粗暴的方法，对不同声音的发布者进行强制控制，有的甚至违法采用强制措施限制当事人的人身自由来维稳、控制危机，造成非常恶劣的影响。最典型的案例是前几年某公安部门领导派人跨区域抓“负面”信息发布者或网民，引起社会的不满。

针对以上党政干部缺乏危机公关意识的情况，可根据危机公关和传播学的原理，采取积极有效措施，回应公众的关切，全方位引导舆情，消除群众的质疑，达成社会共识，防止领导干部由于缺乏危机公关意识从而激化社会矛盾。

态度坦诚，勇于担当。在危机事件应对中，领导干部首先应树立对民负责和态度诚恳的形象和姿态，根据事件发生的原因和责任，坚持实事求是、诚恳面对的原则，抱有宽容开放的心态。如果危机事件的确是政府或领导等人为因素造成的，应勇于面对、敢于担当，及时给予道歉和承诺，回应公众的关切；如果危机事件与政府或领导无直接关系，但也需要耐心细致地做解释工作，消除公众对政府的疑虑，力争达成共识，为危机事件化解创造良好的条件。

动态监测、回应快速。为了避免事件处置中的次生危机和事态升级，对事件发生、发展过程进行全方位、动态监测和预判，及时梳理公众对危机事件的质疑，作出有效回应，力争在最短时间内消除负面影响。不要因为领导干部态度或前期工作的不到位，将事件从小事拖成大事，处处陷于被动。

信息透明，补救到位。在今后危机公关中，坚持信息公开透明、主动发布的原则，实事求是，及时公布事件真相，加强与公众的沟通，进一步压缩谣言和舆情危机的空间，做到主动、积极引导社会舆情。但同时，信息发布必须建立在事件处置的基础上，做到事件处置与信息发布有机统一，根据事件发生的态势，采取有效的救援和补救措施，降低事件本身造成的危害，从源头上解决公众关注的问题，消除舆情危机和社会矛盾产生的空间。

广泛借力，整合资源。领导干部在危机公关中，广泛借力，整合各种资源，力争掌握危机事件处置的主动权。一是争取上级政府或部门权威的支持。当危机事件发生后，本级政府或部门回应公众关注的问题时，往往缺乏一定的权威性，这就需要争取上级政府或部门给予支持或帮助，提高事件回应的权威性。二是发挥权威的法律规范和政策工具的作用。为了说服公众，消除疑虑，化解矛盾，可以发挥法律法规及政策的权威性工具作用，为危机事件的解决和沟通提供有效的支撑和依据。三是可以发挥社会力量或专家的作用，尤其是社会中专业人士或意见领袖的作用。政府面对危机事件，可以发挥“意见领袖”或专业人士的功能，突出社会意见的功能，发展“网上统一战线”，习惯与社会“自组织”力量共处与合作，共同说服公众，引导公众，达成共识。四是发挥全媒体的功能。在危机公关中，发挥传统媒体和新型媒体的共同作用，通过权威媒体渠道发布政府的声音，全方位引导社会舆情，掌握危机公关的主导权，避免其他社会矛盾产生。

有效切割，责任明确。在危机公关中，坚持谣言与真相的切割、个人责任与组织责任的切割、各单位和部门之间责任的切割等原则，积极采取措施，将危机事件可能产生的次生灾害隔离在一定的范围和空间，避免产生次生灾害和其他社会矛盾；另一方面要做到责任明确，将个人的责任和单位的责任厘清，使权力与责任有效地统一，推动责任主体敢于担责，勇于面对，给公众公平公正的交待，消除公众对事件的质疑。

依据预案，有序组织。在危机事件应对中，不断完善和优化危机公关预案，将预案作为危机公关的抓手，明确危机公关的流程和标准，梳理危机公关的关键点和要素，规范危机公关的行为，提高危机公关工作的标准化水平，使危机公关有章可循和有据可依，增强领导干部危机公关的科学性，提高领导干部危机公关的意识和能力。

（作者单位：上海市委党校）

提升基层党校资政能力的关键点

□ 唐信祥

实践证明，教学决定生存、科研决定影响、资政决定地位。资政是一种担当和责任，只有敢于担当才会有作为，只有履行责任才会被重视。基层党校除缺乏资政研究途径和研究人才以外，在研究方法和能力上也存在着明显的短板，尤其是对如何结合教学和科研工作，将资政融入其中互相促进，确保相得益彰的思考研究不多、不深、不具体，导致了相互割裂和难以把握三者之间内在有机联系与客观规律的突出问题。

围绕服务大局要“对路”。服务党委、政府的中心工作和重点任务，是党校教学、科研、资政工作的“生命线”。资政报告的最终目的和价值追求就是要让建议和意见进入领导决策或者变成党委、政府的政策，这一“政策性”特征决定了资政工作必须始终围绕大局来思考、谋划、推进和落实。一要认真研究党委、政府各个时期的大致方针和重大部署，力求将其精神实质和具体要求搞清楚、弄明白，清楚地知道党委、政府在干什么和为什么这么干，也就是一个吃透“上情”的问题。二要精心选题，能否把握选题的方向、思路、重点，做到选题方向正确、选题思路明确、选题重点准确，是一个从一般到具体的思考与研究过程，要坚持同大局和中心工作紧密结合，注意避免别出心裁、自作聪明、自行其是。三要在选题基础上，按照资政任务要求，在分解任务和落实责任时注重借用外力。

抓住研究关键要“落地”。资政工作的“针对性”特征决定了资政工作要注重对基层实际情况的研究，即重中之重是如何把握“下情”的问题，如果“下情”不明，资政工作就无法接地气。一要关注工作“重点”，围绕工作重心“抓重点、重点抓”，只要选题精准、破题独到、结题及时，就不难出成果；二要关注群众“热点”，热点是主要矛盾和矛盾的主要方面，只要抓住了热点就抓住了本质和要害；三要关注工作推进的“难点”，难点工作往往是大家都感到头痛的工作，只要有解决难点问题的实招就是帮了工作的大忙；四要关注社会“焦点”，着力思考解决焦点问题的万全之策；五要关注不易受到重视的“疑点”，让疑点问题引起党委、政府的警觉，做到防患未然。

拓展战略思维要“前瞻”。运用战略眼光和战略思维，着眼于未来发展中的具体问题，以敏锐独到的视角让党委、政府的工作具有前瞻性，本身就是有担当的表现，这种“超前性”也是资政工作自身价值的重要体现。在方法上，一要做到眼光长远，自觉面向未来，能够高站位地思考在前、高水平地谋划在前、高质量地建议在前；二要及时跟进发展中有新趋势的问题，在引导其向正确发展方向上，及时地提出有预见性的意见；三要善于发现可能对未来发展形成消极影响的苗头性问题，能够以小见大，做到见微知著；四要对已经出现但没被大家重视的倾向性问题和大家意料之外的机遇性问题以及可能会出现严重后果的挑战性问题，及早地研究出对策思路，提出前瞻性建议。

建议意见要“管用”。资政建议、意见同理论研究、工作安排、调查报告的最大不同，就是其“应用性”。资政报告的重点在于政策建议，对于事由、问题、原因等要用概括性的语言进行极其简短的描述，提出问题不拖泥带水，建议、意见是重点，一定要条理清晰、层次分明、主次有序，做到既清楚明白，又恰如其分。尤其是建议、意见的内容务必于法有据、于理有据，要站得住脚且务实管用。一是资政报告不需要像理论研究文章那样特别注重学理性，更不需要对所谓重要的概念进行详细阐述与阐释，不需要引经据典对理论渊源进行梳理和长篇累牍的引证、论证。二是资政报告不需要像工作报告那样特别注重周密性和面面俱到，不需要八股式地大谈特谈思想认识和重要性、必要性、紧迫性，要直截了当、言简意赅。三是资政报告不需要像调查报告那样特别注重对存在问题的描述和原因的分析，也不需要对调查研究过程和资政成果形成过程进行阐述和详细介绍。

服务咨询决策要“及时”。资政工作同新闻报道工作一样，有较强的“时效性”，因为事物发展变化太快，机遇可以稍纵即逝，问题也会愈演愈烈，无论从正反两个方面，还是从得失两个结局来看，“过时了”就毫无价值，所谓“生逢其时才谋当其用，时过境迁则难有大用”，说的就是这个深刻道理。确保资政及时性，一是判断要高度敏感，能对资政问题或事由作出迅速而准确的判断，对其后果的预测果敢而坚毅，只要拿得稳，就要迅速论证、分析，不能左顾右盼。二是思维要高度敏锐，尤其要善于运用底线思维、法治思维、战略思维、系统思维、辩证思维等科学方法，不能出现触碰底线、超越法理和顾此失彼。三是行动要高度敏捷，对时效性特强的选题必须立即着手，争取第一时间出成果。

易于操作落实要“具体”。资政工作不是简单的写文章，也不是随意的点到为止，更不是为了完成任务而故意“做文章”，关键在于体现决策咨询的价值。高度重视其“操作性”就是要使提出的措施办法“用得上、能有用”。一要对提出的措施办法，以座谈、论证、听证、评估等方式进行反复研究，表述上要是非清楚、用语准确，千万不能“似是而非、含糊其词、不得其义”；二要对提出的措施办法，以数据分析、对比分析、正反例证分析、比较分析等定性分析和定量分析的方法进行精准研究，写法上要客观、准确、恰当，千万不能“模棱两可、笼而统之、大而化之”；三要对提出的措施办法，以深入分析、集思广益、博采众议、专家咨询、征求意见等途径进行充实、丰富，确保提出的意见具体、建议完整、措施可行、办法有效，千万不能“空洞无物、难见其踪、云山雾罩”。

（作者系重庆市梁平县委党校常务副校长）

决策咨询论坛

为发挥智库作用创造条件

□ 薛明健

中办、国办联合印发的《关于加强中国特色新型智库建设的意见》不仅支持中央党校、国家行政学院把建设中国特色新型智库纳入事业发展总体规划，推动教学培训、科学研究与决策咨询相互促进、协同发展，在决策咨询方面发挥更大作用；而且强调，地方党校、行政学院着力为地方党委和政府决策服务，有条件的要为中央有关部门提供决策咨询服务。按照《意见》要求，各级党委、党校尤其是地方党委及党校要对党校的智库作用提高认识，积极创造条件发挥党校智库作用。

做好发挥智库作用的科研工作

发挥党校智库作用，党校科研必须把省情、市情、县情调研及决策咨询研究放在科研工作的突出位置，围绕服务党委政府中心工作开展广泛深入的社会调查，要紧紧把握时代发展脉搏、多出高质量的研究报告，向党委政府科学决策提供参考。

一是突出问题研究。习近平同志指出：“推进党和国家各项工作，必须坚持问题导向，倾听人民呼声。”党校科研要为决策咨询服务，科研工作“坚持问题导向，倾听人民呼声”尤为重要。判断研究成果质量高低的一项重要标准，就是要看我们所研究的问题是否为党和政府部门最关心、最急需解决的现实热点、难点问题，而对问题的分析和解决的思路、建议又是否符合客观实际、代表最广大人民群众的期盼和要求。推进全面建成小康社会、全面深化改革、全面依法治国、全面从严治党的过程是不断出现新问题、解决新矛盾的过程，只有紧抓党和人民群众实践中普遍关心的热点、难点问题进行研究，研究报告才有生命力和价值。

二是深入开展社会调查。突出问题导向研究，党校科研人员必须走出书房，走向社会。要坚决摆脱单纯书籍、文字资料的搜集与分析，要深入轰轰烈烈的社会实践之中，了解和掌握现实中最生动、最鲜活的事实材料。问题是在实践中产生，也要在实践中解决。只有走入社会实践之中，才能发现真实的问题，也才能实事求是地对待问题、提出可行的解决问题方案。因此，教研人员必须始终牢固树立实践第一的观点，深入社会实践之中，拜人民为师、向群众求教，培养人民群众的真感情，研究呼吁人民群众的真期盼。

同时，党校教研人员还要充分利用培训领导干部的资源优势，多和学员交朋友，了解他们工作中的困惑，听取他们看问题的思考，从而使我们的研究报告，既反映普通群众的期盼又体现组织领导者的愿望，达到找到解决问题的最大公约数。

三是提高理论素养。党校智库的咨政报告，除了反映问题事实的真实可靠外，更要有解决问题的正确立场、科学方法和理论原理。这就要求党校科研人员要不断深入学习马列主义和中国特色社会主义理论，学习党的路线方针政策和现代化建设新知识，不断拓宽、夯实自身的学科专业基础。研究者理想信念坚定、思想上政治上行动上始终同党中央保持高度一致，同时具有发现问题、分析问题、解决问题的坚实理论基础，这样的科研人员也才能成为党委政府可信赖的“思想库”“智囊团”。

建立健全制度及保障体系

发挥党校智库作用要有一定的制度和保障体系。党校智库在为党委政府拓展发展思路，在解决群众关心的热点难点问题等方面提供智力支持，要跟得上、用得着，就必须加快建立健全党校智库的运行保障体系。

一要加快建立和完善决策部门与党校智库之间的互动机制。建立党委政府部门与党校智库之间的信息互通制度，行政决策部门对党校要适时提出需求任务，党校科研部门同时也要积极主动多和党委政府部门加强联系，建立咨询研究课题征集、立项、结项评审制度。

二要完善智库人才管理办法。把人才队伍建设作为智库建设重点，完善人才队伍管理制度，建立党政机关与党校之间人才有序流动机制，建立和完善党校教研人员到党政部门挂职任职制度。把人员岗位聘用、职称评定等人事管理制度和咨询服务紧密联系起来，完善以品德、能力和咨询贡献为导向的人才评价机制和激励政策，尽快建成一支具有理论创新、思想引领、提高教学质量、服务党委政府决策能力强的党校科研人才队伍。

三要健全智库资金保障制度。发挥智库作用，政府相关部门要研究制定和落实支持智库发展的财政政策，健全竞争性经费和稳定支持经费相协调的投入机制，鼓励研究人员多出成果、多出高质量的研究报告。一方面要建立规范高效、公开透明、监管有力的智库资金管理机制，建立和完善符合智库运行特点的经费管理制度，切实提高资金使用效益，确保发挥绩效支出的激励作用。另一方面要注重探索有利于科研人员发挥咨政研究作用的多种分配方式，建立健全与岗位职责、工作业绩、实际贡献紧密联系的薪酬制度，让教研人员积极为党和政府决策贡献聪明才智。

（作者单位：陕西省咸阳市委党校）

省部级干部集中研讨“中国制造2025”

本报讯 7月10日至14日，中共中央组织部、工业和信息化部、国家行政学院共同举办了省部级干部“中国制造2025”专题研讨班。

中共中央政治局委员、国务院副总理、国家制造强国建设领导小组组长马凯出席研讨班座谈会并讲话。马凯指出，制定实施《中国制造2025》是党中央、国务院做出的重大战略决策。组织实施《中国制造2025》需要社会各方广泛参与、共同努力。企业要承担起主体责任，努力抓市场、抓创新、抓融合、抓基础、抓合作、抓改革，发挥好制造强国建设的主力军、排头兵作用；政府要加强组织引导、深化体制改革、完善政策支持，为制造业发展创造良好环境；各地区要因地制宜、科学规划、突出重点，抓好制造强国战略推进实施；科研院所和高等院校要加强基础研究，突破共性技术，推动成果转化，抓好人才培养；金融机构要强化为实体经济服务的理念，为建设制造强国提供全方位的金融服务；专家学者要积极建言献策，提供广泛智力支持。

研讨班共安排9次专题讲授，2次小组研讨，1次现场教学。工信部部长苗圩为研讨班做了《深入贯彻落实中国制造2025》专题报告，中国工程院院长周济，干勇、尤政、林忠钦、殷瑞钰、屈贤明等中国工程院院士或专家分别就发展智能制造、制造业共性技术创新体系建设、强化工业基础能力、全面推进绿色制造、制造业重点领域技术路线图等问题进行了专题讲授，科技部副部长曹健林、发改委副主任林念修分别就科技创新促进制造业发展、“互联网+”的主要方向和重点任务进行了解读。研讨班还组织学员赴中国空间技术研究院、华为技术有限公司北京研发中心进行现场教学，就自主创新的实践路径进行考察、交流。研讨中，学员们围绕如何完善推动制造业创新体系建设的体制机制和政策体系，如何把握智能制造的推进策略，如何抓实抓好发展高端装备和强化工业基础能力，如何引导地方加强区域协调、优化制造业布局，大型骨干企业如何发挥重点领域高端引领作用、金融企业如何更好地服务企业发展等五个问题进行深入研讨，交流了各地区、各单位的做法与经验，并就完善体制机制建设、改进工作提出了建设性的意见建议。



各省（自治区、直辖市）党委或政府、新疆生产建设兵团、副省级城市党委或政府分管工业的负责同志，国家制造强国建设领导小组成员单位负责同志，部分中管金融企业和国有重要骨干企业负责同志，各省（自治区、直辖市）、新疆生产建设兵团工业和信息化主管部门主要负责同志，共148人，参加了研讨班学习。（王燕）

科研动态